附件B

投訴醫院管理局轄下某公立醫院延緩簽發醫事報告

A先生向某公立醫院醫事報告組申請醫事報告。他在繳付所需的基本費用455元後，收到一封認收函，函內說明報告完成後將會郵寄給他。A先生曾多次致電醫院，催促早日簽發該報告，但一直毫無結果。

2. 醫事報告組一名職員建議他以書面催辦，以便他的申請可獲加快處理。A先生如言照辦，與此同時，他亦向病人聯絡主任求助。病人聯絡主任答應代他交涉此事。其後，他接獲醫院的覆函，表示會盡快擬備該份報告。當他稍後再致電醫事報告組時，同一名職員建議他再度致函該組。A先生遂向本署作出投訴。

3. 經調查後，本署發現；

(a) 院方在追查A先生的醫療紀錄方面，遇到若干困難；院方要在A先生提出申請兩個月後，才找到有關紀錄。然而，由於負責該宗個案的醫生當時正在休假，A先生的醫事報告要待至個半月後，才能擬備及簽發。

(b) 醫院管理局對於擬備醫事報告所需的時間，並沒有作出任何服務承諾。所需時間由提出申請的同一天至三／四個月不等。醫院管理局是會優先處理那些轉介病人往其他醫療機構的緊急個案，或申請人將會於短期內離港的個案。

(c) A先生是填具固定形式的申請表格，然後以郵遞方式交予院方，但並沒有在表格上註明是否急需該份醫事報告。事實上，該份固定形式表格並沒有要求申請人註明是否急需有關報告。

(d) 在A先生作出查詢時，醫事報告組及病人聯絡主任均建議他以書面催辦。可惜A先生的催辦函並未能起到任何實際作用。作爲應視市民爲客戶的服務機構而言，如此毫無幫助

且官僚化的答覆，只會損害本身的形象，並不能達到市民期望日殷的要求。

4. 本署認爲，雖則院方在簽發醫事報告所需時間方面並無作出任何服務承諾，亦無給予A先生任何書面承諾，但院方在處理A先生的申請方面，確實有延誤之處：

(a) 倘若能在負責該宗個案的醫生休假前，便取得A先生的醫療紀錄，或是在負責該宗個案的醫生休假時，指派另一名醫生擬備該份不足一頁的報告，報告便可早日簽發；及

(b) 儘管A先生多番口頭及書面催辦，但院方並無採取任何實際行動。雖然院方曾認收A先生的催辦函，但覆函內並沒有解釋延誤的原因，也沒有註明簽發該份醫事報告大約需時若干。

5. 有鑑於上述情況，本署的結論是，這宗投訴是成立的。

6. 總結這宗投訴，醫院管理局已接納本署的建議，而有關醫院亦已作出服務承諾，承諾會在接獲申請的日期起計六星期內簽發醫事報告。此外，院方亦不會再要求申請人提交任何催辦函。

申訴專員公署
檔案編號:OCAC 27/95
一九九五年八月